RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 · 2015

Bureau des infractions et amendes

Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministre de la Justice du Québec.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique.

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

ISBN 978-2-550-74088-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-74089-6 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015
© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 · 2015

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

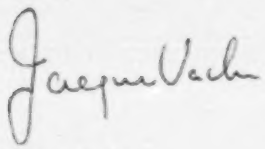
C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport décrit fidèlement la mission du BIA, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que du volume des activités et des services. Enfin, il fait état des résultats atteints au regard de son *Plan d'action 2014-2015*, dont les objectifs découlent des indicateurs figurant à sa convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs de son plan d'action, le BIA a consolidé ses outils d'information, de reddition de comptes et de suivi budgétaire.

L'année 2014-2015 a été marquée par une hausse importante des activités, notamment pour le nombre de rapports d'infraction, de jugements et de communications en provenance de la clientèle. Malgré cela, le BIA a atteint la majorité de ses cibles dans le respect de son cadre financier.

Ces résultats témoignent de notre souci constant de favoriser l'accès à la justice et d'optimiser l'utilisation de nos façons de faire pour offrir des services de grande qualité. Ils portent également les fruits de la mobilisation des membres de notre équipe, et je tiens à remercier chaleureusement toutes ces personnes pour leur exceptionnelle contribution.



Jacques Vachon

Directeur général associé

Québec, 4 septembre 2015

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 7

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 9

Les faits saillants 11

L'organisation 13

- La mission 13
- La clientèle 13
- Les services 14

Les ressources disponibles et leur utilisation 15

- L'effectif 15
- Le budget 16
- Les revenus et les recettes 17
- Le volume des activités 17

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2014-2015* du BIA 20

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 20

ORIENTATION 2
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen 22

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2014-2015 24

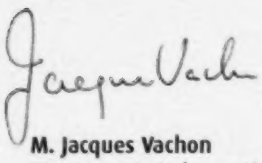
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette déclaration confirme l'exactitude, l'intégralité et la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2014-2015* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.



M. Jacques Vachon
Directeur général associé

Québec, le 4 septembre 2015

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2015 :

M^me^ Marie-Andrée Allard
Directrice de la gestion des infractions

M^me^ Céline Dufresne
Directrice du soutien aux opérations

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2015. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Francine Asselin

Francine Asselin, CPA, CA

Directrice de la vérification interne

Québec, le 4 septembre 2015

LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du BIA au cours de 2014-2015. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

ÉCHANGE ÉLECTRONIQUE DES DOSSIERS AVEC LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC ET NOUVELLE AUTOROUTE 30

Afin d'améliorer la performance et pour diminuer le délai de traitement électronique des dossiers, le BIA a achevé les travaux pour assurer l'échange électronique des dossiers en provenance du contrôle routier de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et de Nouvelle Autoroute 30.

LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE ET LE TRAVAIL AU NOIR

Le BIA a collaboré avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Régie du bâtiment du Québec et le DPCP pour le traitement prioritaire des infractions visées par la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir dans l'industrie de la construction (ACCES construction – Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction).

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

Le BIA a participé aux travaux préparatoires concernant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile prévue en janvier 2016, en vue de moderniser notre justice civile et de la rendre plus accessible aux citoyens. Ces nouvelles dispositions auront des incidences importantes sur les activités d'exécution des jugements du BIA.

DÉMARRAGE DE PROCESSUS D'EMPRISONNEMENT EN MATIÈRE PÉNALE ET D'INCARCÉRATION EN MATIÈRE CRIMINELLE

Le BIA a instauré des processus d'incarcération en matière criminelle dans les districts judiciaires d'Alma, de Roberval et de Trois-Rivières. Cette procédure est utilisée comme recours ultime pour l'exécution des jugements. De plus, le processus d'emprisonnement en matière pénale a été amorcé dans les districts judiciaires d'Alma et de Roberval, à titre d'ultime recours en vue d'assurer l'exécution des jugements.

AUGMENTATION DE LA PERFORMANCE, DE LA VOLUMÉTRIE ET DES DOSSIERS TRAITÉS

En 2014-2015, le BIA a atteint ses cibles de contrôle des dépenses et plusieurs objectifs de son plan d'action. Ainsi, il a traité un plus grand nombre de constats d'infraction et exécuté plus de jugements, tout en réduisant ses dépenses de 1,6 million de dollars en 2014-2015. L'augmentation de la volumétrie a été constatée dans les secteurs suivants :

- Une hausse de plus de 50 % du nombre de rapports d'infraction reçus et du nombre de constats généraux délivrés par le BIA;
- Une augmentation de 10,5 % des jugements reçus et de plus de 6 % des jugements traités;
- Une hausse de près de 9 % des appels téléphoniques reçus;
- Une augmentation de plus de 20 % des demandes de divulgation de la preuve.

Toutefois, l'augmentation de la volumétrie a engendré une hausse des dossiers en attente de traitement, entraînant un allongement des délais de traitement pour certains types de constat ainsi que pour les jugements à exécuter.

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001. Conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2014-2015 a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Pour leur part, les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général associé du BIA est réalisée par le dépôt du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2014-2015.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, devant laquelle la ministre de la Justice du Québec doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du DPCP, conformément au Code de procédure pénale. De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire ainsi qu'à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants tels que la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances du Québec, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de l'assurance automobile du Québec, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) ainsi que des rapports d'infraction.

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement :
  - entente de paiement;
  - saisie;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - travaux compensatoires;
  - demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- renseignements sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections L'effectif, Le budget et Les revenus et les recettes sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Pour mener à bien sa mission, le BIA s'appuie sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2015, le BIA disposait d'un effectif total autorisé de 192 ETC.

Répartition de l'effectif par direction au 31 mars 2015

SECTEUR	2013-2014			2014-2015		
	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ
	RÉGULIER	OCCASIONNEL		RÉGULIER	OCCASIONNEL	
Direction générale	6	0	6,22	6	0	5,96
Gestion des infractions	47	21	63,99	45	22	61,16
Soutien aux opérations	36	11	44,73	37	11	45,23
Perception des amendes	61	23	81,45	59	15	73,62
Total	**150**	**55**	**196,39**	**147**	**48**	**185,97**

Répartition de l'effectif par corps d'emploi au 31 mars 2015

CATÉGORIE D'EMPLOI	2013-2014		2014-2015	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%
Encadrement	10	5,0	10	5,0
Professionnel et juriste	12	6,0	12	6,0
Technicien	119	58,0	108	56,0
Personnel de bureau	64	31,0	65	33,0
Total	**205**	**100,0**	**195**	**100,0**

Dans le cadre des mesures de contrôle des dépenses mises en place par le gouvernement, les effectifs du BIA sont passés de 205 à 195 personnes en 2014-2015.

Le budget

Budget et dépenses par secteur

SECTEUR	2013-2014	2014-2015		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION
	DÉPENSES RÉELLES[1]	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				(%)
Direction générale	512	421	502	(10)	(2,0)
Gestion des infractions	2 590	2 613	2 656	66	2,6
Soutien aux opérations	4 265	3 229	3 187	(1 078)	(25,3)
Perception des amendes	4 169	3 468	3 600	(569)	(13,7)
Total	**11 536**	**9 731**	**9 945**	**(1 591)**	**(13,8)**
Immobilisations	322	2 379	237	(85)	(26,4)
Total	**11 858**	**12 110**	**10 182**	**(1 676)**	**(14,1)**
Créances douteuses	8 152	5 000	2 513	(5 639)	(69,2)

Budget par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2013-2014	2014-2015		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION
	DÉPENSES RÉELLES[1]	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				(%)
Rémunération	8 669	7 260	7 866	(803)	(9,3)
Fonctionnement[4]	2 867	2 471	2 079	(788)	(27,5)
Immobilisations	322	2 379	237	(85)	(26,4)
Total	**11 858**	**12 110**	**10 182**	**(1 676)**	**(14,1)**
Créances douteuses	8 152	5 000	2 513	(5 639)	(69,2)

1. Ces données proviennent des comptes publics 2013-2014.
2. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
3. Il s'agit de données préliminaires.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Les variations entre les dépenses de l'exercice 2013-2014 et celles de 2014-2015 sont attribuables principalement aux éléments suivants : le transfert permanent d'un budget de 500 k$ à une autre unité du Ministère pour l'entretien de systèmes informatiques, la diminution du recours aux heures supplémentaires, dont la dépense est passée de 466,5 k$ à 210,5 k$ ainsi que les efforts du BIA pour répondre à la demande gouvernementale de contrôle des dépenses liées à la rémunération, à la formation et aux frais de déplacement.

Les revenus et les recettes

Les revenus et les recettes présentés dans ce rapport correspondent à l'ensemble des sommes dues à l'État ou recouvrées au cours de l'exercice financier. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus aux fins de non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Revenus et recettes (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2014/2015	
	2013	2014	2015	M$	%
Revenus	140,3	147,2	140,2	(7,0)	(4,8)
Recettes	121,9	125,9	122,0	(3,9)	(3,1)
Ratio recettes/revenus (%)	86,9 %	85,5 %	87,0 %		

Malgré l'augmentation du nombre de dossiers reçus, les revenus et les recettes ont diminué respectivement de 7 M$ et de 3,9 M$ par rapport au 31 mars 2014. Cette diminution est principalement attribuable à des délais plus longs dans les opérations de saisie des constats d'infraction, ce qui nécessitera le report en 2015-2016 de l'inscription des revenus et de la réalisation des recettes.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS[1]

Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction reçus	**290 059[2]**	**294 712[2]**	**291 768**	**(2 944)**	**(1,0)**
Rapports d'infraction reçus					
• Version papier	77 857	67 082	71 299	4 217	6,3
• Version électronique[3]	64 483	101 475	184 160	82 685	81,5
Total des rapports d'infraction reçus	**142 340**	**168 557**	**255 459**	**86 902**	**51,6**
Total des constats et des rapports d'infraction reçus	**432 399**	**463 269**	**547 227**	**83 958**	**18,1**
Constats d'infraction délivrés par le BIA	**132 898**	**154 734**	**232 299**	**77 565**	**50,1**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec[4]	**141 807**	**164 136**	**164 028**	**(108)**	**(0,1)**

1. Pour mieux refléter la réalité opérationnelle, le BIA a apporté des changements à la façon de présenter le volume d'activités en matière d'infractions. Le rapport annuel fait dorénavant la distinction entre les rapports d'infraction généraux reçus sur support papier et ceux reçus de façon électronique.
2. Ces données ont fait l'objet d'un changement de méthode de calcul (des nouvelles requêtes).
3. En provenance principalement des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.
4. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour tenir compte uniquement des transferts qui font l'objet d'un plaidoyer de non-culpabilité ou de l'absence de plaidoyer.

L'année 2014-2015 a été marquée par une augmentation considérable de plus de 18 % du volume total d'activités en matière d'infractions. Le nombre de constats portatifs est demeuré sensiblement le même, mais le nombre de rapports d'infraction généraux a augmenté de 51,6 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'infractions relatives aux cinémomètres photographiques, aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo) ainsi que par l'augmentation des dossiers reçus de la CCQ.

Par conséquent, le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA a connu une hausse importante de 50,1 % comparativement à l'année précédente.

Pour sa part, le nombre de dossiers transférés à la Cour du Québec pour jugement est demeuré stable.

LES JUGEMENTS REÇUS

Volume des dossiers en perception

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	177 705	171 478	167 985	(3 493)	(2,0)
Provenant des cours municipales[1]	16 313	17 747	18 270	523	2,9
Sous-total – pénal	**194 018**	**189 225**	**186 255**	**(2 970)**	**(1,6)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	29 981	38 052	64 879	26 827	70,5
TOTAL	**223 999**	**227 277**	**251 134**	**23 857**	**10,5**

1. Ces données ont été modifiées pour tenir compte uniquement des jugements qui sont transférés au BIA après le délai de 60 jours prévu à l'entente-cadre.

Pour l'exercice financier 2014-2015, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 10,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette variation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec en matière criminelle.

LES JUGEMENTS FERMÉS

Volumétrie des jugements fermés

CATÉGORIE	JUGEMENTS FERMÉS				
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	179 067	166 803	170 281	3 478	2,1
Provenant des cours municipales	14 036	15 304	16 240	936	6,1
Sous-total – pénal	**193 103**	**182 107**	**186 521**	**4 414**	**2,4**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	28 432	31 428	40 728	9 300	29,6
Total	**221 535**	**213 535**	**227 249**	**13 714**	**6,4**

Les activités en matière d'exécution des jugements ont permis de fermer 13 714 jugements de plus en 2014-2015 comparativement à 2013-2014. Pour qu'un jugement soit considéré comme fermé, il doit avoir un solde nul ou avoir été fermé administrativement. En ce qui concerne les jugements provenant des cours municipales, ils sont transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques reçus et traités au centre contact clients et aux bureaux régionaux

ÉLÉMENT	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Centre contact clients					
Appels reçus	215 837	230 164	247 765	17 601	7,6
Appels traités	210 283	222 356	237 967	15 611	7,0
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	97,3%	96,5%	96,0%	-------	(0,5)
Moyenne quotidienne d'appels traités	855	893	960	67	7,5
Bureaux régionaux					
Appels reçus	160 637	162 861	179 969	17 108	10,5
Appels traités	152 281	154 364	165 156	10 792	7,0
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	94,8%	94,8%	91,8%	-------	(3,0)
Moyenne quotidienne d'appels traités	612	620	666	46	7,4
Total					
Appels reçus	376 474	393 025	427 734	34 709	8,8
Appels traités	362 564	376 720	403 123	26 403	7,0

En 2014-2015, le centre contact client et les bureaux régionaux ont répondu à 94,3 % des appels reçus, ce qui représente une amélioration de 7 % de la productivité par rapport à l'an dernier. Ainsi, ils ont traité 26 403 appels de plus que l'année précédente, tout en utilisant un nombre de ressources équivalent. La hausse du nombre d'appels est principalement attribuable à l'augmentation du nombre des constats d'infraction signalés par les cinémomètres photographiques et par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges ainsi qu'à l'augmentation du nombre de jugements criminels comportant une amende.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2014-2015* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2014-2015 ont été déterminés en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des engagements du BIA inscrits dans sa *Convention de performance et d'imputabilité et dans son Plan d'action 2014-2015*. Certains des indicateurs suivants sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

Axe 1.1 Les relations avec les citoyens

Objectif 1.1.1 **Améliorer l'accessibilité de nos services**

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	92,0	84,9	81,8

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le BIA a dépassé sa cible d'accessibilité téléphonique. Ainsi, son personnel a répondu à 202 730 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 4 518 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes est passé de 84,9 % à 81,8 %, une situation attribuable à la hausse du nombre d'appels.

Les autres mandats du service ont été maintenus ou améliorés, notamment :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours : 13 642 demandes ont obtenu une réponse dans un délai moyen de 27,9 jours;
- numériser les 31 682 courriels et télécopies reçus, soit 4,5 % de plus qu'en 2013-2014;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité grâce à la formation continue offerte aux préposés.

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	CIBLE (JOURS)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOURS)	30,9	27,9	27,9

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes.

En 2014-2015, le BIA a traité 13 642 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit 2 342 de plus que l'année précédente. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes s'est maintenu. Ainsi, il est toujours sous la cible établie à 30 jours, grâce à la formation donnée à plusieurs préposés pour parfaire leurs connaissances.

Objectif 1.1.2 Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	CIBLE (%)	15	20	21
	RÉSULTAT (%)	18,6	21,4	22,3

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 21,4 % en 2013-2014 à 22,3 % en 2014-2015. Cette augmentation de 0,9 % est le résultat des efforts déployés pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive, notamment lorsque le citoyen paie par entente de paiement. Par conséquent, le service de réponse vocale interactive a augmenté de 45,1 % en 2014-2015.

En mars 2015, pour améliorer l'offre de services en ligne, le BIA a rendu disponibles quatre nouveaux formulaires sur son site Internet : *Transmission d'un plaidoyer, Demande de divulgation de la preuve, Demande d'une copie de constat d'infraction* et *Changement d'adresse pour le Bureau des infractions et amendes.*

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Axe 2.1 La performance du BIA

Objectif 2.1.1 **Traiter dans les délais les constats d'infraction provenant des mandants**

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	CIBLE (%)	83	83	83
	RÉSULTAT (%)	68,3	42,3	68,4

En 2014-2015, 68,4 % des constats d'infraction requérant un jugement ont été transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours, contre 42,3 % l'année précédente. Cette amélioration importante s'explique principalement par le retour à la normale à la suite des travaux de mise en place du greffe virtuel. Ainsi, le délai moyen pour le traitement de ces constats a été réduit, passant de 108 jours en 2013-2014 à 100 jours en 2014-2015.

Objectif 2.1.2 **Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence**

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT (%)	86,6	85,3	84,1

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou à un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.
2. Date de création du mémoire de frais.

Objectif 2.1.3 **Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter**

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	CIBLE (%)	>100	>100	>100
	RÉSULTAT[1] (%)	98,9	94,0	90,5

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour tenir compte d'une nouvelle requête.

En 2014-2015, les cibles prévues n'ont pas pu être atteintes relativement à l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence (objectif 2.1.2) ainsi que pour la réduction de l'inventaire des jugements (objectif 2.1.3). Plusieurs facteurs expliquent ce résultat :

- l'augmentation du nombre de jugements reçus par le BIA, soit près de 24 000 jugements de plus que l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 10,5 %;
- l'augmentation du nombre d'appels traités dans les bureaux régionaux, soit environ 11 000 appels téléphoniques de plus que l'an dernier;
- la diminution du nombre de percepteurs affectés à l'exécution des jugements par rapport à l'année précédente, notamment en raison de l'affectation de certaines ressources aux travaux préparatoires concernant la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile prévue en 2016.

Malgré cela, le BIA a fermé 6,4 % plus de jugements en 2014-2015 qu'en 2013-2014.

Objectif 2.1.4 Limiter la dépense pour créances douteuses

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	CIBLE (%)	4,1	5,0	5,0
	RÉSULTAT (%)	5,0	6,1	1,8

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2014-2015 s'élève à 2,5 M$. Elle représente 1,8 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est inférieur à la cible prévue. Ce résultat est attribuable au fait qu'en 2014-2015, le Ministère a établi la dépense pour créances douteuses à partir d'une nouvelle méthode de calcul qui tient compte du taux de perception réel des créances au cours des dernières années.

Objectif 2.1.5 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE	15,3	15,3	15,3
	RÉSULTAT	14,7	14,4	15,4
Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	CIBLE ($)	615 000	655 000	655 000
	RÉSULTAT ($)	662 333	640 853	655 946

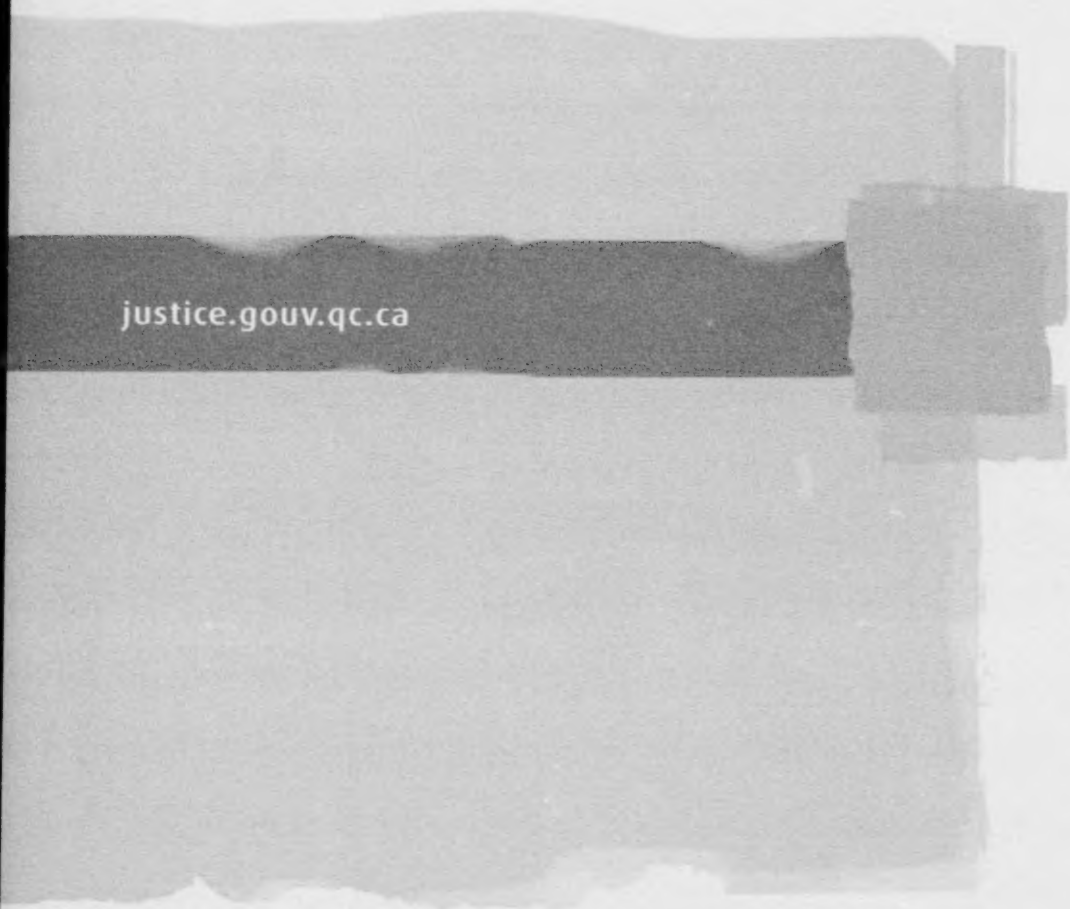
1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les ratios de productivité ont connu une amélioration en 2014-2015. Les efforts mis en place pour réduire les dépenses de rémunération ont eu un effet positif sur la productivité du BIA.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2014-2015

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances



Justice Québec